第8章　行方不明 即対応(オプション機能)　　統括管理者用

＊＊＊＊＊　早く知らせることで、助かる命がある　＊＊＊＊＊

認知症の人、認知症の疑いがある人が徘徊などで行方不明に…。

こうした認知症の行方不明者について、報道によれば、その数は2012年の1年間で延べ9，607人にも上り、うち351人が死亡、208人が2012年末時点でも行方不明のまま、という実態が報告されています。ほとんどの場合、事件でも事故でもないため情報が公開されず、埋もれ続けてきた認知症の行方不明者の実態に驚かされます。

本システムでは、行方不明者対応として、連絡メールを使用したメール配信を提案してまいりましたが、利用者の身体特徴、状態や写真データなどを短時間(15 分間)で整理収集し、しかも夜間に配信することは不可能に近いと思われ、この「行方不明 即対応」をオプション機能として追加しました。

介護施設利用者や入院患者(以下、「利用者」という。)のみならず、利用者のご家族にもご安心頂けると存じます。2ヶ月間の無料お試し使用もできますので、是非ご検討いただければと思います。

8－1　標準的な行方不明対応と時間の経過

まず、離設・離院などの行方不明が発生した場合の対応について考えてみましょう。

幸い複数の介護施設のご協力をいただき、「行方不明事故対応マニュアル」のご提供をいただきました。これを参考に標準的な行方不明対応マニュアルを作成しました。

ステップ1　「居ない」ということに気づく

実際に居なくなってから 1 時間たっていることもありうる。

では、最終的に本人を最後に確認できたのは何時何分なのか　これが最終確認時間と最終確認場所になる

ステップ 2　「居なくなった」ことを管理者(または直属上司)に報告

同時に管理者は、すぐに本部機能を立ち上げ、15 分間捜しても居ないことを想定した対策の準備を行う

ステップ 3　1 次招集と 1 次捜索

居なくなったと気づいた人が周りの職員に声をかけて捜し始める。

昼間　館内放送で館内職員に知らせ手分けして捜す

夜間　当直者で手分けして捜す

15分間　施設内全てと敷地内全てを手分けして徹底的に捜す

「発見できないこと」を管理者に報告する

ステップ 4　2 次招集

報告を受けた管理者は、

昼間　館内放送し捜索可能者を集め、同時に一斉メールで「行方不明対応個人

票」をメール送信する

夜間　一斉メールで「行方不明対応個人票」をメール送信し職員を招集する

職員は、あらかじめ決められた捜索順路を通り施設に集合する

ステップ５　2次捜索

管理者は、施設玄関前に集合した職員を順次捜索に送り出す

地域は、次の2地域に分け捜索する。

施設近隣地域（レッドゾーン）:あらかじめ区割りされた施設から半径 400mの地域を徒歩で捜索

遠方地域:あらかじめ区割りされた自動車で移動して捜索する隣接区域外の地域

班編制は、その人をよく知っている人と知らない人の２人１組

あらかじめ作成された地域区割り表に、捜索出発班の氏名と携帯電話番号を書いたポストイットを貼り付け出発する

施設隣接地域班は、徒歩で近隣住民やコンビニなどに声掛けして目撃情報を収集する。特に河川や溝などの危険場所を念入りに捜索し、15 分ごとに本部に連絡を取る

遠方地域班は、運転者がその人を知らない人、助手席によく知っている人が乗車し捜索する。同様に 15 分ごとに本部に連絡を取る

ステップ６　2.5 次捜索

管理者は、その人のことをよく知っている職員と協議し2次捜索班とは別に捜索班を作り家族に事情を連絡する。

歩行の程度は？　所持金を持っているか？　どの程度持っているか？　タクシーを利用する可能性は？　最寄り駅（公共交通機関）まで行けるか？　また利用出来るか？　前回の発見場所は？　家に帰っていないか？　などよく知っている職員の情報を分析し捜索する。

ステップ７　3 次捜索

管理者は、職員による2次捜索を続けながら 1 時間たっても発見できない場合、関係連絡先に連絡する

関係連絡先とは、警察、消防、徘徊SOSネットワーク、地域包括支援センター、公共交通機関、地域住民の代表、タクシー会社、新聞販売業者、牛乳販売業者などあらかじめ定めた連絡先で、「行方不明対応個人票」もメールにて送信する

ステップ8　捜索の状況を、職員に知らせる

「発見され保護されました」「１時間経ちましたが、未だに発見されていません」「警察をはじめ関係連絡先に連絡し、捜索支援をお願いしました」などを職員に

一斉メール配信する

以上、標準的な対応パターンをステップごとに確認しましたが、

- ■ 施設内の１次捜索時間が１５分間しかなく
- ■ この間に本部が「行方不明対応個人票」を作成することは不可能
- ■ 事前に「行方不明対応個人票」を作成しておく必要がある
- ■ また、捜索区割り地図の事前の用意が必要である
- ■ 職員への捜索状況連絡もあらかじめ事前に作成
- ■ 行方不明事故対応マニュアルを用意し、掲示する必要がある

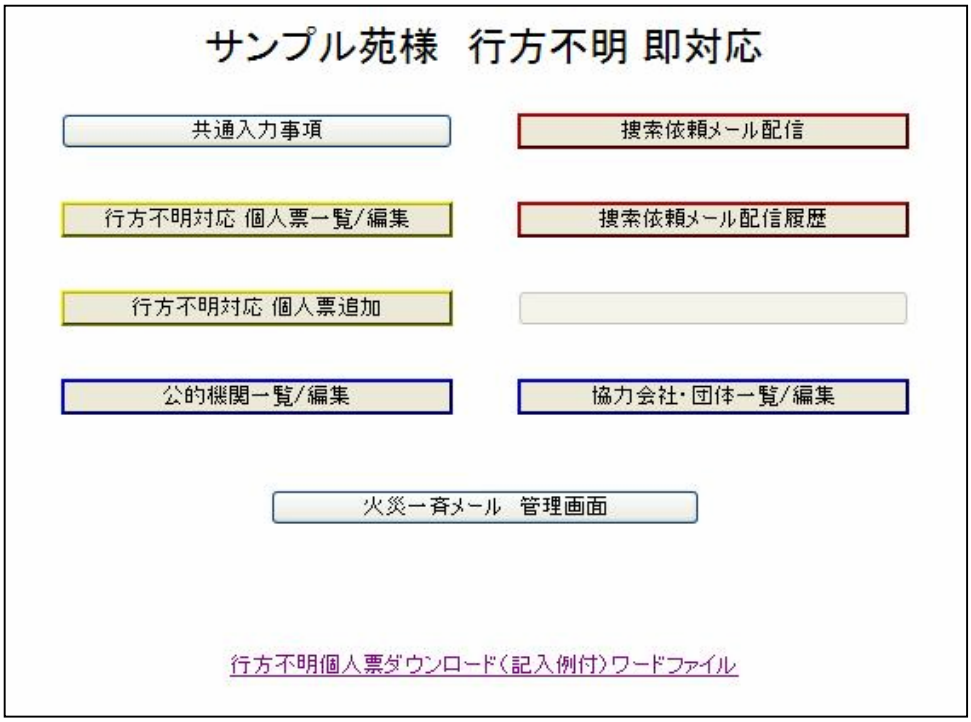
などの点が上げられます。

この問題を一挙に解決したのが、「行方不明 即対応」機能です。

８－２ オプション機能「行方不明 即対応」の操作方法

８－２－１ 「行方不明 即対応」の管理画面へ

火災一斉メールの管理画面の左下の「行方不明 即対応」のボタンをクリックし、「行方不明即対応」管理画面に入ります。



管理画面では、

【共通入力事項】施設管理者の氏名や連絡用電話番号などを入力します。

【行方不明対応 個人票一覧／編集】入力された個人票を一覧にし、編集などに使用します。

【行方不明対応 個人票追加】個人票を作成し追加していきます。

【公共機関一覧／編集】見守りSOSネットワーク、所轄警察署、所轄消防署などの公的機関

を登録します。

【協力会社・団体一覧／編集】協力いただけるタクシー会社、FM放送局や新聞販売店などの会社や団体を登録します。

【捜索依頼メール配信】職員、公共機関、協力会社・団体へと順次メール配信します。

【捜索依頼メール配信履歴】捜索依頼メールの配信履歴を閲覧することが出来ます。

※ 管理画面下に「個人票ダウンロード(記入例付)」(ワードファイル)があります。原紙印刷に使用したり、記入例も参考にして下さい。

８－２－２ 共通入力事項

操作 【即対応 管理画面】 → 【共通入力事項】

施設名と電話番号は、すでに入力されています。

「即対応 管理者」は、公的機関へのメール配信者名になりますので、施設長などの施設を代表する方を入力して下さい。

「即対応 担当者」は、メールの配信や捜索状況を確認する直接の担当者を入力して下さい。

８－２－３　行方不明対応 個人票追加

操作【即対応 管理画面】→【行方不明 即対応 個人票追加】

では個人票を作成しましょう。

【旧姓】結婚や養子縁組で姓の変わった人のもとの姓。該当しない人は「非該当」と記入

【体型】背丈では、低い 中背 高いがあり、肥満度合いは、やせている 中肉 太っている 場合が考えられ9通りの体型が考えられ少しやっかいです。

【会話能力】記入例では、「氏名や住所は言える」としましたが、いろいろな表現が考えられます。

【画像表示】ご本人の画像を個人票に貼り付ける場合、「参照」ボタンで画像を参照し、「表示」ボタンで貼り付けを行います。ファイルの種類は、JEPG(JPG)もしくは jpeg(jpg)で、しかも2M(メガ)バイトを超えないことが必要です。

8－2－4 個人票一覧／編集

操作【即対応 管理画面】→【行方不明対応　個人票一覧／編集】

個人票が入力されると、一覧表で確認、編集や削除が行えます。

行方不明即対応　個人票一覧

即対応 管理画面　行方不明対応 個人票追加

お名前検索:　検　索

登録数: 4 / 35人

整理番号	利用者区分	お名前	生年月日	性別	編集	削除	身長/体重	体型	認知症の有無	要介護認定	緊急連絡先1			
											氏名	続柄	電話番号	携帯番号
A-10001	入所者	鈴木　一郎	昭和5年5月5日(84歳)	男性	編集	削除	162 cm / 64 kg	中肉中背	無	要介護１	鈴木　圭吾	長男	0973-12-3456	090-12XX-XX78
N-10021	患者	井上　一郎	昭和2年2月2日(87歳)	男性	編集	削除	155 cm / 46 kg	小柄でやせている	無	要介護				
T-10001	通所利用者	上田　藏治郎	昭和3年3月3日(86歳)	男性	編集	削除	162 cm / 63 kg	中肉中背	無	要支援１				
T-10055	通所利用者	江藏　光代	昭和4年4月4日(85歳)	女性	編集	削除	160 cm / 82 kg	中背で太っている	無	要支援２				

8－2－5 公的機関一覧／編集

操作【即対応 管理画面】→【公的機関一覧／編集】

すでに、地元の市区町村の公共機関が主催する、「徘徊SOSネットワーク」や「見守りネットワーク」があれば公的機関として取り扱うことが出来ます。全部で5つの配信先を登録することが出来ます。

即対応　公的機関一覧

即対応 管理画面

公的機関名		メールアドレス	電話番号	担当者名	担当携帯電話番号
○○徘徊SOSネットワーク	(市町村)	kato@katoden.co.jp	0973-23-2188	長寿福祉課　加藤	xxx-1234-xxxx
○○警察署	(警察署)				
○○消防署	(消防署)				

更　新

8－2－6　協力会社･団体一覧／編集

操作【即対応 管理画面】→【協力会社･団体一覧／編集】

交通機関など協力会社や団体を50団体送信先に登録することが出来ます。

8－2－7　捜索依頼メール配信

操作【即対応 管理画面】→【捜索依頼メール配信】

a)職員へのメール配信

Step.1　利用者を一覧の選択ボタンより選択します。

利用者を「選択」ボタンで選択するか、名前検索で検索し選択します。

Step.2　職員の送信先を選択して下さい

捜索依頼メール送信
即対応 管理画面
Step.1 利用者選択へ戻る
全 選 択
全 解 除
近隣職員選択
役職者選択
Step.2 送信先を選択して下さい。
●名前検索:
●近隣協力者: 含まない
●部署検索: 全て表示
<< ●完全一致 ○あいまい検索 >>
●キーワード1:
●キーワード2:
●管理者選択: 全 て
検 索
選択 ID 名 前 メールアドレス 部 署 キーワード1 キーワード2 管理者
100 加藤 初徳(携帯) "ka007tohatu"@ezweb.ne.jp 内科 夏祭り実行委員 1003 ハイキング 囲碁 近隣職員 管理者
200 加藤 一郎(PC) seminar@katoden.co.jp 近隣協力者 自治会長 1005 海釣り 川釣り 管理者
300 加藤(iph1) katohatu008@gmail.com 外科 夏祭り実行委員 1001 ゴルフ ハイキング 役職者 一 般
400 加藤 三郎(iph2) katohatu001@icloud.com 事務課 秋祭り実行委員 1002 テニス マラソン 一 般
500 加藤 四郎(タブレ) katohatu007@gmail.com 内科 介護研究会 1004 ハイキング サスペンスドラマ 一 般
600 加藤 五郎(説明PC) katohatu009@gmail.com 厨房 メニュー作成委員 1006 卓球 散歩 一 般
700 加藤 六郎(iph3) katohatu002@icloud.com 入所家族 iphon4S 一 般
選択されている( )送信先に一斉配信します。
Step.3 本文入力/送信画面へ

操作方法は、第 4 章　日常連絡メールの配信方法とほとんど同じです。

※ 「近隣職員選択」ボタンは、キーワード 2 に「近隣職員」という文字列がある職員を抽出し、「役職者選択」ボタンは、キーワード 2 に「役職者」という文字列がある職員を抽出します。ご注意下さい。

Step.3 必要事項を入力して捜索依頼メールを送信

職員向け　捜索依頼メール送信

即対応 管理画面　Step.2 送信先選択へ戻る

Step.3 必要事項を入力して捜索依頼メールを送信して下さい。

件名: 行方不明者捜索協力のお願い

サンプル苑にて入所者の行方不明が発生いたしました。
捜索のご協力をお願いします。

有力な情報や無事に保護できた場合、
サンプル苑　電話:090-3737-5793　もしくは
担当:総務課　佐藤一郎　携帯電話:xxx-1234-xxxx　まで連絡してください。

＜行方不明者の特徴＞

お名前:	鈴木　一郎(すずき　いちろう)
元々の住所:	日田市丸之内1丁目3－1
年齢:	84歳
性別:	男
身長/体重:	162cm　/　64kg
体型:	中肉中背
最後に見た日時: ※よくわからない場合は空欄	10　月　28　日　15　時　30　分頃
最後に見た場所: ※よくわからない場合は空欄	1階廊下東側
認知症の有無:	無
要介護認定の有無:	無
会話能力:	氏名や住所は言える
立ち寄りそうな場所(1):	丸山公園グラウンド
立ち寄りそうな場所(2):	三隈川の河川敷
立ち寄りそうな場所(3):	
立ち寄りそうな場所(4):	
服装: ※よくわからない場合は空欄	
頭髪/ヒゲ:	薄い白髪頭　/　きれいに剃っている
外見の特徴(1):	外出時はベージュの帽子をかぶっている
外見の特徴(2):	メガネはかけていない
外見の特徴(3):	ほほの右下に5㎜ぐらいのほくろ
外見の特徴(4):	
歩行状態:	杖をついている。少し右足を引いて歩く
備考:	
このメールは、捜索終了後に削除して頂きますようお願いいたします。 また、転送は行わないようにして下さい。	
送信者:	
画像添付:	◉添付する　○添付しない

画像を添付する場合は「2通(添付ありとなし)」、添付しない場合は「1通」の送信となります。

送　信

赤文字部分は当日記入部分です。よく分からない場合は空白

備考部分は、「3日前にケガをして、右手に包帯」など当日でしか分からない事項を記入

送信者は必ず記入して下さい

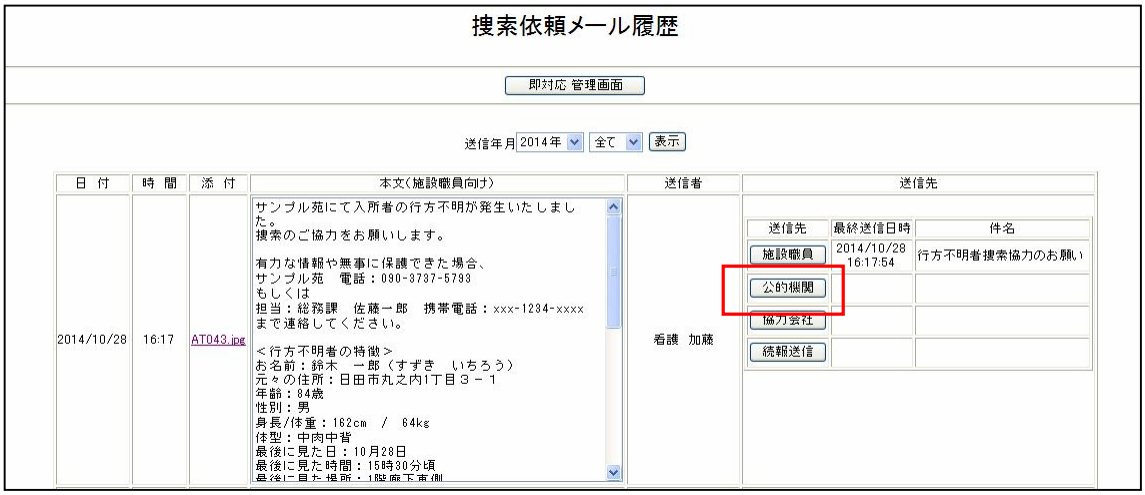
赤文字記入欄を入力し、「送信」ボタンを押し送信します。

※　携帯電話の画像受け入れ能力の関係で、画像を添付する場合は、念のため、添付ありメールと添付なしメールの 2 通がそれぞれの職員に配信されます。画像添付がない場合は、1 通配信されます。

b） 公的機関への捜索メール配信

操作 【即対応 管理画面】 → 【捜索依頼メール配信履歴】→【公的機関】

捜索依頼メール履歴から「公的機関」ボタンを押します。



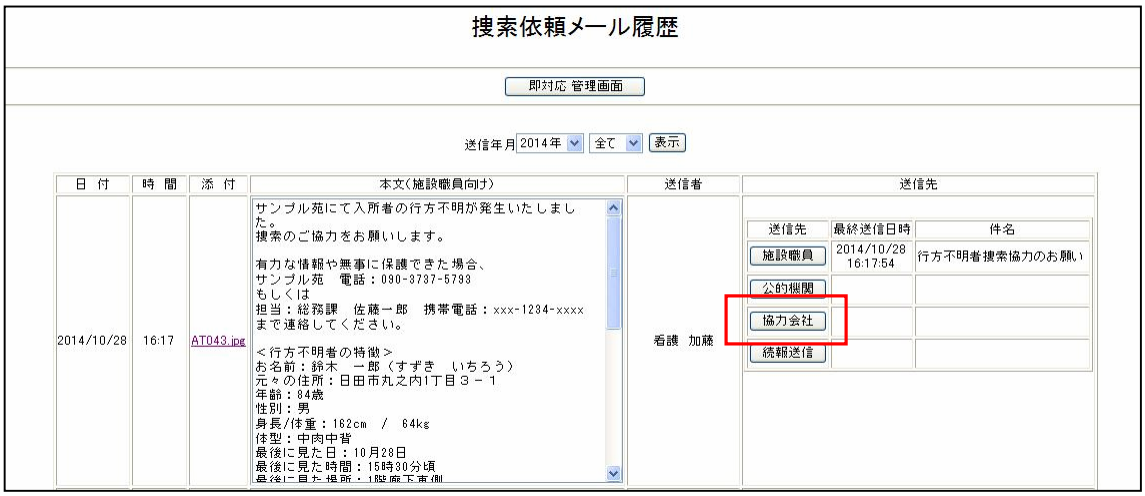
公的機関向け　捜索依頼メール(プレビュー)が表示されます。

公的機関向け配信文は、職員向け配信文とあまり変わりませんが、配信文の終わりの方に緊急連絡先1・2が付きます。

c） 協力会社・団体への捜索メール配信

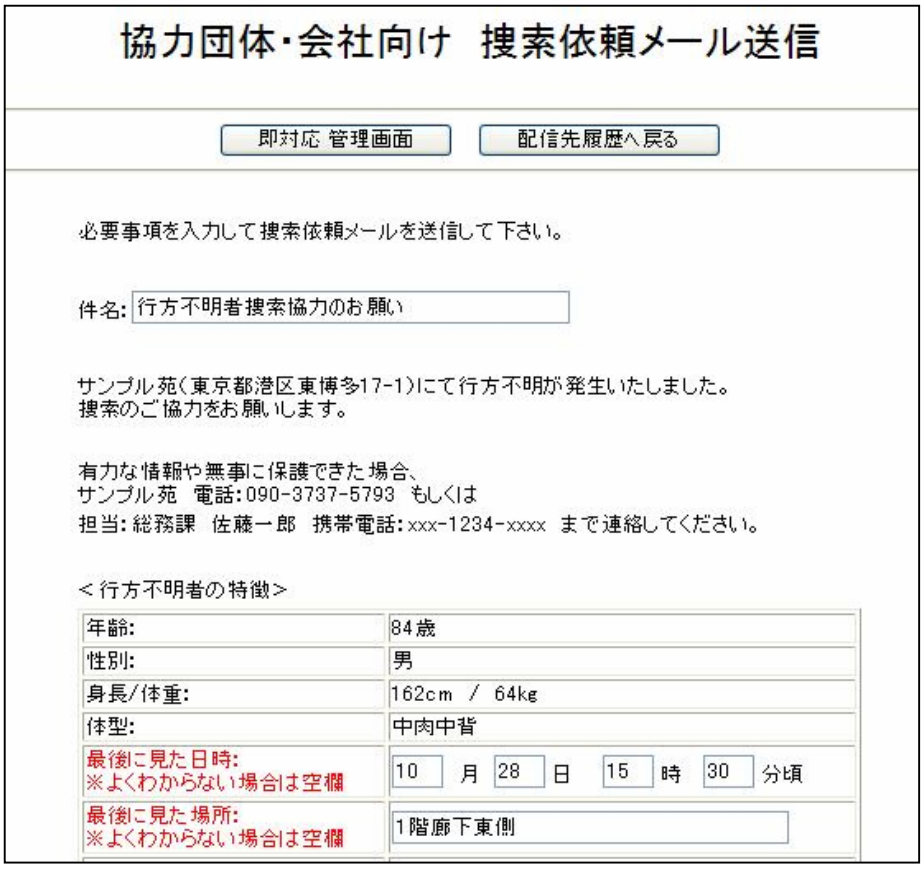
操作 【即対応 管理画面】 → 【捜索依頼メール配信履歴】→【協力会社】

捜索依頼メール履歴から「協力会社」ボタンを押します。



協力会社・団体向け 捜索依頼メール(プレビュー)が表示されます。

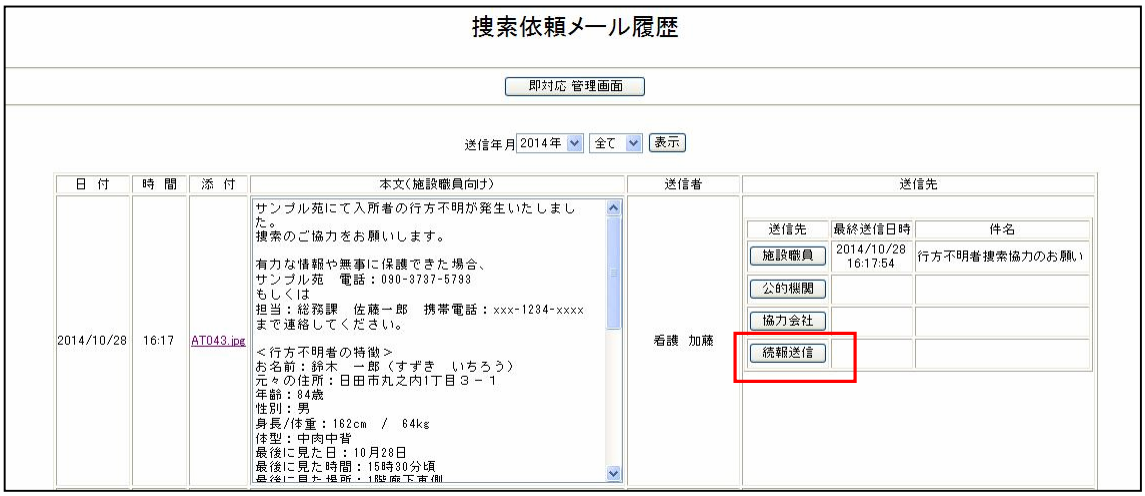
職員や公的機関向け配信文と違い、匿名化された配信文になっているのが特徴です。



d） 続報送信メールの配信

操作 【即対応 管理画面】 → 【捜索依頼メール配信履歴】→【続報送信】

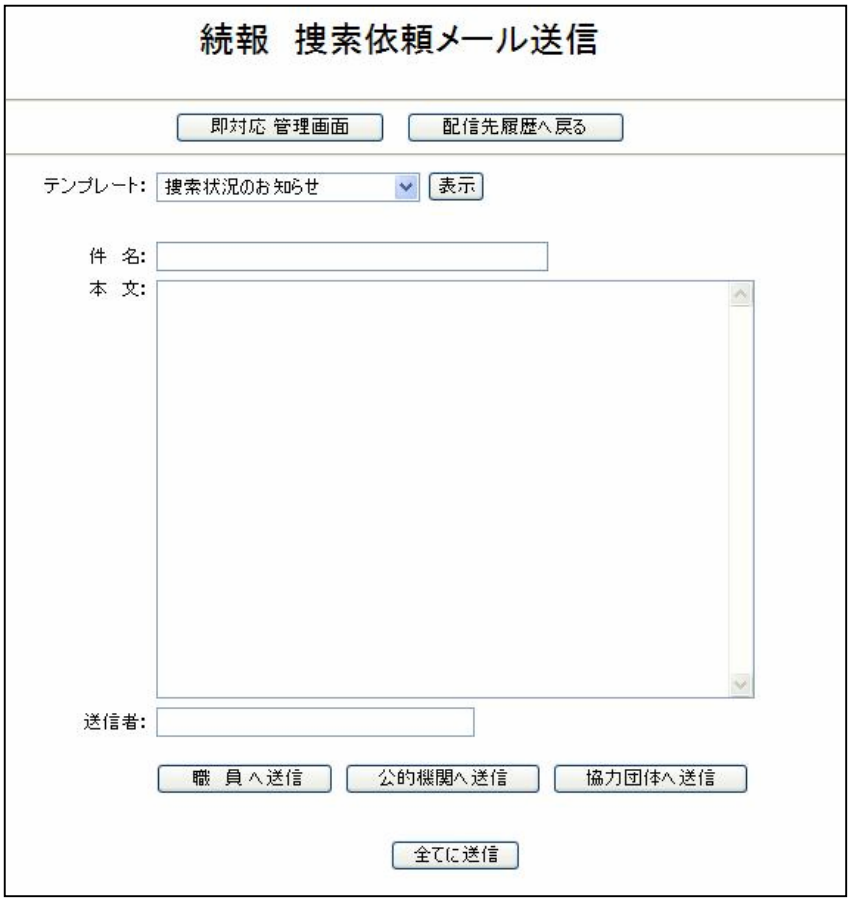
捜索状況報告や捜索計画連絡には、続報送信を使用します。



続報メール送信画面が表示されます。

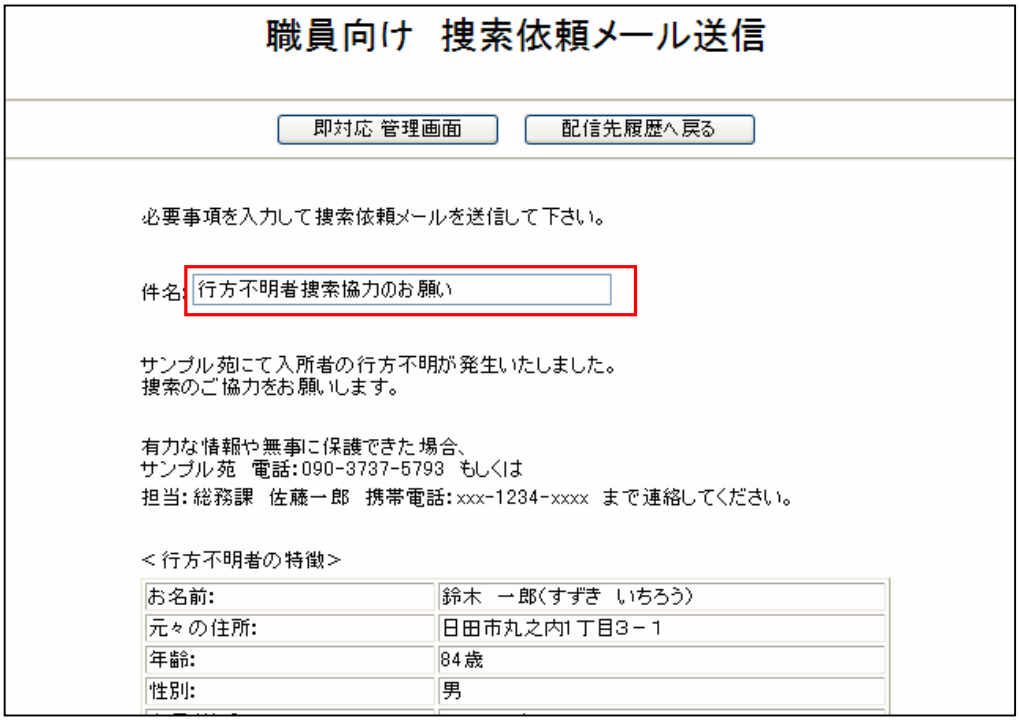
件名、本文は自由に入力することが出来ます。またテンプレートがありますので、下三角マークでテンプレートを選択し、「表示」ボタンで件名と本文に反映することが出来ます。

画面下の配信先を選択し配信します。



８－２－８　行方不明発生訓練の場合

職員を対象にした「行方不明者発生訓練」で本システムを使用する場合、
件名のはじめに「訓練」を入れて配信して下さい。



８―３　料　金

月額使用料　　施設利用者登録数　　35名まで　　680円
　　施設利用者登録数　100名まで　　980円※税別表示

これで操作法説明は終了ですが、運用に先立って個人情報保護法の関係など資料にお目通し下さい。

資料　関係諸法規とガイドライン

たとえそれが行方不明者の捜索を目的としたものとはいえ、個人情報を収集・保管しメール配信する場合、個人情報の保護に関する法律（以下、「法」という。）を遵守し、運用することが必要になります。現在、各関係機関から個人情報の取扱いについての指針が公表されています。代表的なものとしては、

●東京都福祉保健局から「認知症の人と家族を支える　地域作りの手引き書　平成 22 年 3 月」（以下 「東京都手引き書」という。）

●厚生労働省から「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン平成 22 年 9 月 17 日改正」（以下 「医療介護GL」という。）

●消費者庁から「個人情報保護法に関するよくある疑問と回答」（以下、消費者庁疑問と回答という。）

が、公表されていますが、行方不明発生時の個人情報の取扱いについて端的に示したものはありません。このことは、人命保護と個人情報保護の兼ね合いや条件設定がやっかいであることを物語っています。しかし、年間 1 万人の認知症による行方不明者が出ており、早期の条例の制定、警察や区市町村の連携など具体的な指針作りが必要です。

本システムは、法の中で特に「第３者への個人データの提供」に配慮して制作いたしましたが、以下の点については制作理由の説明が必要と考え、この資料を付け加えました。是非、ご一読頂き運用をお願いしたいと思います。

●　個人情報とは具体的には、どのようなものか?

本システムでは、多くの個人情報を取り扱いますが、具体的には、医療介護GLに詳しく解説されていますのでこれを引用すると、

> 「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。「個人に関する情報」は、氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書き等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報であり、評価情報、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれ、暗号化されているか否かを問わない。　　本文P6より引用（下線はなし）

となります。

●　個人情報と匿名化について

本システムで、メール配信する場合、第 3 者への個人情報の提供にあたると思われる場合、匿名化してメール配信します。匿名化については、これも医療介護GLに詳しく解説されていますのでこれを引用します。

当該個人情報から、当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所等、個人を識別する情報を取り除くことで、特定の個人を識別できないようにすることをいう。顔写真については、一般的には目の部分にマスキングすることで特定の個人を識別できないと考えられる。なお、必要な場合には、その人と関わりのない符号又は番号を付すこともある。　　本文P6より引用

●第三者への個人情報の提供について

「東京都手引き書」によれば、

（5）第三者への提供について
第三者への個人情報の提供は、「個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない」（法23条）として、原則的に本人の同意が必要と定められています。
しかし、次の場合は例外的に本人の同意を得ないで第三者へ個人情報を提供することができるとしています。

- 法令に基づく場合（法23 条第1項第1号）
- 「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」（法23条第1項第2号）
- 「公衆衛生の向上又は児童の健全な育成のために特に必要がある場合であって本人の同意を得ることが困難であるとき」（法23条第1項第3号）

介護関係事業者の場合につき「法令に基づく場合」として、サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等（指定基準）、居宅介護支援事業者等との連携（指定基準）、利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知（指定基準）、利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等（指定基準）を掲げています。
「本人の同意を得ることが困難であるとき」とは、例えば、認知症の人が急病になった場合等、物理的に同意を得がたい場合や、悪質なクレーマーの情報を共有する場合等、本人が同意することが社会通念上期待しがたい場合も含むとされています。
また、人の生命、身体又は財産の保護のために、他の方法を用いることが可能な場合には、本人の同意を得ないで第三者提供することは認められない、としています。 本文P26～27　引用

となり、第 3 者への個人情報の提供は、本人の同意がない限り原則禁じられています。

●「行方不明対応個人票」を作成するための個人情報収集や保管について

まず、「行方不明対応個人票」を作成するために、個人情報を収集することになりますが、このことと法との関係はどのようになっているのでしょうか。

東京都手引き書によれば、

> 介護サービス事業者が、認知症地域支援ネットワーク事業に参加・寄与すること等正当な目的で必要な情報を収集する場合、個人情報保護制度関係の法的問題が生じることは考えにくいと思います。
>
> 本文P26 より引用

とあり、法的問題が生じることはないと考えます。

- **利用者の行方不明が発生した場合、施設管理者が、捜索のため施設職員に個人情報（画像を含む）をメール配信することは、法的に問題ないのだろうか?**

消費者庁疑問と回答によれば、

> 同一の事業者の内部での個人データの提供は、「第三者提供」には該当しないため、第三者提供に関する本人の同意は必要ありません。ただし、他の部署への個人データの提供により、当初特定した利用目的を超えた個人情報の利用がなされる場合には、あらかじめ、目的外利用に関する本人の同意を得る必要があります（法第 16 条）。
>
> A5−3 より引用

とあり、本人の同意なしにメール配信は可能となります。しかし受信した職員が第 3 者へメールを転送すると、同法違反のいうことになります。従って、本システムでは、メールの最後に、「捜索終了後の削除のお願い」と「転送禁止」旨を記しております。

- **入所者の行方不明が発生した場合、施設管理者が、管轄警察署や消防署などの公的機関へ個人情報（画像を含む）をメール配信することは、法的に問題ないのだろうか?**

残念ながら、公的に示された指針の中にぴったりの回答は見当たりませんが、医療介護GLのQ&AのQ5―24と25の部分に、警察と検察からの照会や事情聴取の部分があり、個人データの第 3 者への提供の例外規定「法令に基づく場合」に該当すると解されますので、本システムでは、個人データを提供するようにしています。

- **近隣施設（別法人）へ捜索協力を求めるメール配信を行う場合のご注意**

近隣の介護施設に捜索協力を求めることは十分に考えられます。この場合、個人情報の第 3 者への提供にあたり、匿名での情報の提供による協力要請になります。同一法人であれば問題ないのですが、近隣施設は、別法人で第 3 者への個人データの提供にあたります。従って、本システムでは、氏名や画像データをはずし、匿名化したメールしか配信できないようにしています。

- **行方不明対応メールを受信する場合の注意事項**

メールの送受信等の費用は携帯所有者の負担となります。特に捜索依頼メールへ添付された画像データを確認する際は、1 回確認するごとに通信料がかかります。
携帯の契約内容によって異なりますが、費用に上限額が設定されていない場合は、ご注意ください。

以上、本システム運用と法やガイドレインの関係について説明しました。

最後に、

「早く知らせることで、助かる命がある」 行方不明捜索は、最初の 1 時間が勝負です。捜索関係者がいち早く情報を共有し、多くの方がいち早く保護されますことをお祈りいたします。

参考文献

認知症の人と家族を支える　地域作りの手引き書　東京都福祉保健局　平成 22 年 3 月
医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン及びQ&A
厚生労働省　平成 22 年 9 月 17 日改正
個人情報保護法に関するよくある疑問と回答　消費者庁　ホームページ
テレビ報道　NHKスペシャル「認知症 800 万人時代」 2014 年 5 月 11 日放送